



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA ACEDÉMICO PROFESIONALES DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE CONTROL DE
INCIDENCIAS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE SISTEMAS DE LA
EMPRESA “INKAFARMA”**

**TESIS PROFESIONAL PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:
PEREDA JARA, RONALD

ASESOR:
MG. MENENDEZ MUERAS ROSA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMA DE INFORMACIÓN TRANSACCIONALES

LIMA – PERÚ
2016

TESIS

**SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE CONTROL DE
INCIDENCIAS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE SISTEMAS DE LA
EMPRESA “INKAFARMA”**

PEREDA JARA, RONALD

AUTOR

MG. MENENDEZ MUERAS, ROSA

ASESOR

***Presentada a la Escuela de Ingeniería de Sistema de la Universidad César
Vallejo para optar el Grado de: INGENIERO DE SISTEMAS***

APROBADO POR:

PRESIDENTE DEL JURADO

SECRETARIO DEL JURADO

VOCAL DEL JURADO

DEDICATORIA:

Se la dedico al forjador de mi camino a mis padres que me inculcaron desde niño los valores necesarios para ser una persona de bien y a mi esposa por darme todo el apoyo posible para poder concluir mi carrera.

AGRADECIMIENTO:

Gracias Dios por todo lo que me has dado, gracias por no soltar mi mano y mantenerme a tu lado contra vientos y marea.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo: Ronald PEREDA JARA, estudiante de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40702660, con la tesis titulada “Sistema Web Para El Proceso De Control De Incidencias En El Área De Logística De Sistemas De La Empresa InkaFarma” **DECLARO BAJO JURAMENTO que:**

1. La tesis en mención es de autoría propia.
2. He aceptado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o un título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Junio del 2016.

Ronald Pereda Jara

SEÑOR PRESIDENTE

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Presento la tesis titulada Sistema Web Para El Proceso De Control De Incidencias En El Área De Logística De Sistemas De La Empresa InkaFarma”

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título en Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada “César Vallejo” Sede Lima Norte.

Esta investigación busca determinar la influencia de un sistema web para el proceso de control de incidencias en el área de logística de sistemas de la empresa InkaFarma”. Con el objetivo de mejorar el proceso de gestión documental de la empresa InkaFarma., la cual consta de siete capítulos: Capítulo I Introducción, donde se detalla la problemática, razón y motivo de la investigación, trabajos previos del mismo, teorías relacionadas con el tema y las hipótesis y objetivos para su desarrollo. El capítulo II método a emplear en la investigación, estudio de las variables, población muestra a utilizar y aspectos éticos a tener en cuenta. El capítulo III detalla los resultados obtenidos en la investigación. El capítulo IV indica la discusión a la que se llega. El capítulo V presenta las conclusiones obtenidas de la presente investigación, el capítulo VI las recomendaciones en tener en cuenta. El capítulo VII las referencias bibliográficas para la elaboración de la investigación.

Espero señores miembros del jurado que la presente investigación se ajuste a los requerimientos establecidos y que este trabajo de origen a posteriores estudios.

E autor

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCION.....	xviii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.2 Trabajos previos.....	6
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.4 Formulación del problema.....	25
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis.....	27
1.7 Objetivos.	27
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables, Operacionalización.....	32
2.3 Población y muestra	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	36
2.5 Métodos de análisis de datos.....	38
2.6 Aspectos éticos.....	42
2.7 Desarrollo de la Metodología.....	42

III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN.....	59
V. CONCLUSIÓN.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII.BIBLIOGRAFIA.....	65
VIII. ANEXOS.....	67
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	68
Anexo 2: Ficha De Entrevista.....	69
Anexo 3: Ficha De Entrevista.....	70
Anexo 4: Ficha De Observación Pert -Test, Tiempo De Registro De Un Incidente ...	71
Anexo 5: Ficha De Observación Pert -Test, promedio de incidencias Atendidas.....	72
Anexo 6: Ficha De Observación Pert-Test,promedio de incidencias Atendidas ...	76
Anexo 7: Ficha De Observación Pert -Test, tasa promedio de incidencias Atendidas ...	81
Anexo 8: Tabla De Evaluación De Expertos.....	82
Anexo 9: Tabla De Evaluación De Expertos.....	83
Anexo 10: Tabla De Evaluación De Expertos.....	84
Anexo 11: Tabla De Evaluación De Expertos.....	85
Anexo 12: Tabla De Evaluación De Expertos.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Cuadro Comparativo De Metodologías De Desarrollo.....	22
Tabla N° 2: Definición Operacional.....	32
Tabla N° 3: Operacionalización de Variables.....	33
Tabla N° 4: Indicadores de la variable dependiente “Control de Incidencias”.....	34
Tabla N° 5: Validez de Instrumento.....	38
Tabla N° 6: Estadística de Prueba	41
Tabla N° 7: Región de Rechazo	41
Tabla N° 8: Prueba de Wilcoxon para la Tasa Promedio de Incidencias... ..	44
Tabla N° 9: Estadísticos de contraste.....	45
Tabla N°10: Prueba de Wilcoxon para la Tasa Promedio de Incidencias... ..	46
Tabla N°11: Estadísticos de contraste.....	46
Tabla N°12: Prueba de normalidad para el número de sucesos de incidentes escalados antes y después de implementado el sistema web.....	48
Tabla N°13: Prueba de normalidad para la Tasa Promedio de Incidencias Atendidas Pre-Test.....	51
Tabla N°13: Prueba de normalidad para la Tasa Promedio de Incidencias Atendidas Post-Test.....	51
Tabla N°14: Prueba de Estadístico del número de sucesos de incidentes escalados el antes y después de implementado el sistema web	54
Tabla N°15: Prueba de z para el número de sucesos de incidentes escalados antes y después de implementado el sistema web.....	55
Tabla N°16: Prueba de Wilcoxon para la Tasa Promedio de Incidencias.....	56
Tabla N°17: Estadísticos de contraste.....	57
Tabla N°18: Trabajadores del Negocio.....	89
Tabla N°19: Casos de Uso del Negocio	90
Tabla N°20: Especificaciones de los Casos de Uso del Negocio.....	91
Tabla N°21: Especificaciones de los Casos de Uso del Negocio del proceso gestión ...	92
Tabla N°22: Especificaciones De Los Casos De Uso Del Negocio Del Proceso Realizar Informe	93

Tabla N° 23: Casos de Uso del Sistema Web.....	112
Tabla N° 24: Especificación del Caso de Uso: Logueo del Sistema.....	116
Tabla N° 25: Especificación del Caso de Uso: Registrar Sucursal.....	117
Tabla N° 26: Especificación del Caso de Uso: Registrar operarios.....	118
Tabla N° 27: Especificación del Caso de Uso: Registrar Equipos Informático ...	119
Tabla N° 28: Especificación del Caso de Uso: Registrar tipo de incidencias...	120
Tabla N° 29: Especificación del Caso de Uso: Registrar estado de incidencias	121
Tabla N° 30: Especificación del Caso de Uso: Registrar Categorías.....	122
Tabla N° 31: Especificación del Caso de Uso: Registrar Incidente.....	123
Tabla N° 32: Especificación del Caso de Uso: Derivar Incidente.....	124
Tabla N° 33: Especificación del Caso de Uso: Atender Incidente- Logístico....	125
Tabla N° 34: Especificación del Caso de Uso: Atender Incidente- Físico.....	126
Tabla N° 35: Especificación del Caso de Uso: Controlar Incidente.....	127
Tabla N° 36: Especificación del Caso de Uso: Tasa de Incidencias.....	128
Tabla N° 37: Especificación del Caso de Uso: Monitoreo de Sucursales.....	129
Tabla N° 38: Especificación del Caso de Uso: Reporte de Control.....	130
Tabla N° 39: Especificación del Caso de Uso: Consultar Estados.....	131
Tabla N° 40: Especificación del Caso de Uso: Realizar Informe de Incidencias .	132
Tabla N° 41: Especificación del Caso de Uso: Controlar Tiempo de Atención. ..	133
Tabla N° 42: Especificación del Caso de Uso: Controlar Actividad Externa	134
Tabla N° 43: Especificaciones de la tabla categorías.....	211
Tabla N° 44: Especificaciones de la tabla departamento.....	211
Tabla N° 45: Especificaciones de la tabla distrito.....	211
Tabla N° 46: Especificaciones de la tabla equipos.....	212
Tabla N° 47: Especificaciones de la tabla Incidencias.....	212
Tabla N° 48: Especificaciones de la tabla estado.....	213
Tabla N° 49: Especificaciones de la tabla provincia.....	213
Tabla N° 50: Especificaciones de la tabla rol.....	213
Tabla N° 51: Especificaciones de la tabla soluciones	214
Tabla N° 52: Especificaciones de la tabla sucursales.....	214
Tabla N° 53: Especificaciones de la tabla tipo de incidente.....	215
Tabla N° 54: Especificaciones de la tabla tipo de máquinas.....	215
Tabla N° 55: Especificaciones de la tabla trabajador.....	215

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1: Número de sucesos de incidentes escaladas.....	4
Figura N° 2: Tasa promedio de incidencias atendidas- Pre test.....	5
Figura N° 3: Framework Web.....	14
Figura N° 4: Diagrama De Procesos De Control De Incidencias.....	18
Figura N° 5: Resolución de una Incidencia.....	20
Figura N° 6: Muestra el Grupo Pre-Test y Post-Test.....	30
Figura N° 7: Prueba unilateral de cola a la derecha.....	42
Figura N° 8: Análisis comparativo.....	45
Figura N° 9: Comparación de medias Tasa Promedio de Incidencias Atendidas.....	47
Figura N° 10: Número de sucesos de incidentes escalados Pre-tes.....	49
Figura N° 11: Número de sucesos de incidentes escalados Post-tes.....	50
Figura N° 12: Tasa promedio de incidencias atendidas- Pre-test.....	52
Figura N° 13: Tasa promedio de incidencias atendidas- Post test.....	53
Figura N° 14: Diagrama de Visión y Objetivos del Negocio.....	87
Figura N° 15: Alcance del Modelado del Negocio.....	88
Figura N° 16: Caso de uso del negocio.....	94
Figura N° 17: Realizaciones de los casos de uso del negocio.....	95
Figura N° 18: Diagrama de actividad del proceso de registrar incidencia.....	96
Figura N° 19: Diagrama de actividad del proceso de gestionar incidencia.....	97
Figura N° 20: Diagrama de actividad del proceso de realizar informe de incidencia.	98
Figura N° 21: Diagrama de realización del proceso de registrar incidencia.....	99
Figura N° 22: Diagrama de realización del proceso de gestionar incidencia.....	100
Figura N° 23: Diagrama de clase de realización del proceso de realizar Informe de incidencia.....	101
Figura N° 24: Diagrama de secuencia del proceso de registrar incidencia.....	102
Figura N° 25: Diagrama de Secuencia del proceso de gestionar incidencia.....	103
Figura N° 26: Diagrama de secuencia del proceso de realizar informe de Incidencia.....	104
Figura N° 27: Diagrama de secuencia del proceso de registrar incidencia.....	105
Figura N° 28: Diagrama de Secuencia del proceso de gestionar incidencia.....	106
Figura N° 29: Diagrama de colaboración del proceso de realizar informe de Incidencia.....	107
Figura N° 30: Modelo conceptual del negocio.....	108

Figura N° 31: Actor Del Sistema.....	113
Figura N° 32: Actor del sistema.....	113
Figura N° 33: Actor del sistema.....	114
Figura N° 34: Actor del sistema.....	114
Figura N° 35: Caso de Uso del Sistema Web.....	115
Figura N° 36: Realizaciones del caso de uso (primera parte).....	135
Figura N° 37: Realizaciones del caso de uso (segunda parte).....	136
Figura N° 38: Diagrama de actividad del proceso logueo del sistema.....	137
Figura N° 39: Diagrama de actividad del proceso de registrar operario.....	138
Figura N° 40: Diagrama de actividad del proceso de registrar sucursal.....	139
Figura N° 41: Diagrama de actividad del proceso de registrar equipos.....	140
Figura N° 42: Diagrama de actividad del proceso de registrar estado de incidencia	141
Figura N° 43: Diagrama de actividad del proceso de registrar tipo de incidencia	141
Figura N° 44: Diagrama de actividad del proceso de registrar categoría.....	142
Figura N° 45: Diagrama de actividad del proceso registrar incidente.....	143
Figura N° 46: Diagrama de actividad del proceso de derivar incidente.....	144
Figura N° 47: Diagrama de actividad del proceso atender incidente.....	145
Figura N° 48: Diagrama de actividad del proceso atender incidente- Físico.....	146
Figura N° 49: Diagrama de actividad del proceso controlar incidencias.....	147
Figura N° 50: Diagrama de actividad del proceso de controlar actividad externa	147
Figura N° 51: Diagrama de actividad del proceso de consultar estados.....	148
Figura N° 52: Diagrama de actividad del proceso de consultar tasa de incidencias	149
Figura N° 53: Diagrama de actividad del proceso de monitoreo de sucursales.....	150
Figura N° 54: Diagrama de actividad del proceso de monitoreo de departamento.....	151
Figura N° 55: Diagrama de actividad del proceso de monitoreo de departamento.....	151
Figura N° 56: Diagrama de actividad del proceso de realizar informe de incidente.....	153
Figura N° 57: Diagrama de actividad del proceso de realizar reporte.....	154
Figura N° 58: Diagrama de secuencia del proceso logueo del sistema.....	154
Figura N° 59: Diagrama de secuencia del proceso de registrar operario	155
Figura N° 60: Diagrama de secuencia del proceso de registrar sucursal.....	156
Figura N° 61: Diagrama de secuencia del proceso de registrar equipo.....	157
Figura N° 62: Diagrama de actividad del secuencia de registrar estado de incidencia. .	158
Figura N° 63: Diagrama de secuencia del proceso de registrar tipo de incidencia.	159

Figura N° 64: Diagrama de secuencia del proceso de registrar categoría.....	160
Figura N° 65: Diagrama de secuencia del proceso registrar incidente.....	161
Figura N° 66: Diagrama de secuencia del proceso de derivar incidente.....	162
Figura N° 67: Diagrama de secuencia del proceso atender incidente.....	163
Figura N° 68: Diagrama de secuencia del proceso atender incidente- Físico.....	164
Figura N° 69: Diagrama de secuencia del proceso controlar incidencias.....	165
Figura N° 70: Diagrama de secuencia del proceso actividad externa.....	166
Figura N° 71: Diagrama de secuencia del proceso de consultar estados.....	167
Figura N° 72: Diagrama de secuencia del proceso de consultar tasa de incidencias ...	168
Figura N° 73: Diagrama de secuenciad del proceso de monitoreo sucursales.....	169
Figura N° 74: Diagrama de secuencia del proceso de monitoreo de departamento ...	170
Figura N° 75: Diagrama de secuencia del proceso de monitoreo de departamento	171
Figura N° 76: Diagrama de secuencia del proceso de realizar informe.....	172
Figura N° 77: Diagrama de secuencia del proceso de reporte de control.....	173
Figura N° 78: Diagrama de colaboración del proceso logueo del sistema.....	174
Figura N° 79: Diagrama de colaboración del proceso de registrar operario.....	175
Figura N° 80: Diagrama de colaboración del proceso de registrar sucursal.....	176
Figura N° 81: Diagrama de colaboración del proceso de registrar equipos.....	177
Figura N° 82: Diagrama de colaboración del proceso de registrar estado de Incidencia	178
Figura N° 83: Diagrama de colaboración del proceso de registrar tipo de incidencia...	179
Figura N° 84: Diagrama de colaboración del proceso de registrar categoría.....	180
Figura N° 85: Diagrama de colaboración del proceso registrar incidente.....	181
Figura N° 86: Diagrama de colaboración del proceso de derivar incidente.....	182
Figura N° 87: Diagrama de colaboración del proceso atender incidente.....	183
Figura N° 88: Diagrama de colaboración del proceso atender incidente- Físico.....	184
Figura N° 89: Diagrama de colaboración del proceso controlar incidencias.....	185
Figura N° 90: Diagrama de colaboración del proceso de controlar actividad externo...	186
Figura N° 91: Diagrama de colaboración del proceso de consultar estados.....	187
Figura N° 92: Diagrama de colaboración del proceso de consultar tasa de Incidencias	188
Figura N° 93: Diagrama de colaboración del proceso de monitoreo de sucursales	189
Figura N° 94: Diagrama de colaboración del proceso de monitoreo de departamento.	190
Figura N° 95: Diagrama de colaboración del proceso de monitoreo de departamento.	191
Figura N° 96: Diagrama de colaboración del proceso de realizar informe....	192

Figura N° 97: Diagrama de colaboración del proceso de reporte de control.....	193
Figura N° 98: Diagrama de a clase de análisis del proceso logueo del sistema.....	194
Figura N° 99: Diagrama de clase de análisis del proceso de registrar operario.....	195
Figura N° 100: Diagrama de clase de análisis del proceso de registrar sucursal.....	195
Figura N° 101: Diagrama de clase de análisis del proceso de registrar equipos.....	196
Figura N° 102: Diagrama de clase de análisis del proceso de registrar estado de Incidencia.....	196
Figura N° 103: Diagrama de clase de análisis del proceso de registrar tipo de Incidencia.....	197
Figura N° 104: Diagrama de clase de análisis del proceso de registrar categoría.....	197
Figura N° 105: Diagrama de clase de análisis del proceso registrar incidente.....	198
Figura N° 106: Diagrama de clase de análisis del proceso de derivar incidente.....	199
Figura N° 107: Diagrama de clase de análisis del proceso atender incidente.....	200
Figura N° 108: Diagrama de clase de análisis del proceso atender incidente- Físico. ..	201
Figura N° 109: Diagrama de clase de análisis del proceso controlar incidencias....	202
Figura N° 110: Diagrama de clase de análisis del proceso de controlar colaboración externa	202
Figura N° 111: Diagrama de clase de análisis del proceso de consultar estados	203
Figura N° 112: Diagrama de clase de análisis del proceso de consultar tasa de incidencias ..	203
Figura N° 113: Diagrama de clase del proceso de monitoreo de sucursal	204
Figura N° 114: Diagrama de colaboración del proceso de monitoreo de departamento.	205
Figura N° 115: Diagrama de colaboración del proceso de monitoreo de departamento	206
Figura N° 116: Diagrama de clase del proceso de realizar informe.....	207
Figura N° 117: Diagrama de clase del proceso de reporte de control.....	207
Figura N° 118: Modelo conceptual.....	208
Figura N° 119: Modelo lógico.....	209
Figura N° 120: Modelo físico de la Base de datos.....	210
Figura N° 121: Diagrama del modelo de diseño.....	216
Figura N° 122: Loguea Del Sistemas.....	217
Figura N° 123: Menú Principal.....	218
Figura N° 124: Registral Categorías.....	219

Figura N° 125: Tipo de Incidente.....	220
Figura N° 126: Registrar Operarios.....	221
Figura N° 127: Registrar Sucursal.....	222
Figura N° 128: Registrar Equipos Informáticos.....	223
Figura N° 129: Control Actividades Externas.....	224
Figura N° 130: Monitorear Sucursales.....	225
Figura N° 131: Monitorear Departamentos de Logística.....	226
Figura N° 132: Monitorear Departamento de Soporte.....	227
Figura N° 133: Lista Sucursal.....	228
Figura N° 134: .Listar Incidentes.....	229
Figura N° 135: Registrar Incidente.....	230
Figura N° 136: Diagrama del modelo de implementación.....	231
Figura N° 137: Diagrama de despliegue del sistema web.....	232
Figura N° 138: Logueo del Sistema.....	233
Figura N° 139: Registrar Operarios.....	233
Figura N° 140: Registrar Categorías.....	234
Figura N° 141: Registrar Incidente.....	234
Figura N° 142: Registrar Equipos.....	235
Figura N° 143: Derivar Incidente.....	235
Figura N° 144: Controlar Actividad Interna.....	236
Figura N° 145: Controlar Actividad Externa.....	236
Figura N° 146: Controlar Tiempos de Atención.....	237
Figura N° 147: Monitoreo de Sucursales.....	237
Figura N° 148: Reporte Estadístico.....	238
Figura N° 149: Registrar Sucursal.....	238
Figura N° 150: Consultar Tasa de Incidencias.....	239
Figura N° 151 : Consultar Estados.....	239
Figura N° 152 : Monitoreo Departamento Soporte.....	240
Figura N° 153 : Monitoreo Departamento Lógico.....	240
Figura N° 154 : Elaborar Informe.....	241

RESUMEN

Hoy en día los sistemas informáticos son cada vez más complejos y cada vez las empresas dependen más de servicios tecnológicos por lo que un mal funcionamiento o la interrupción de servicios de éstos pueden llegar a tener importantes consecuencias en la consecución de los objetivos de esas empresas.

Es crucial, entonces, que las compañías que brindan estos servicios a terceros sean capaces de solucionar esos errores o fallos en sus servicios y de hacerlo en el menor tiempo posible. Para ello deben tener controlados en todo momento cuáles son los problemas de sus productos y qué personal tienen dedicados a ellos en todo momento.

La calidad que brinden a la hora de solucionar incidencias puede ser un hecho determinante para captar o mantener a sus clientes. De ahí también la importancia de que conozcan la valoración de sus clientes en cuanto a la rapidez y eficacia en la solución de los problemas reportados.

La población de estudio para esta investigación estuvo conformada por los 30 grupos de incidencias diarias vistas durante dos semanas en el área de logística de sistemas en la Empresa InkaFarma. Para esta investigación la muestra es de tipo intencionada debido a que se escogerá de forma intencional las unidades de estudio. El tipo de investigación fue aplicada, experimental y explicativa con un diseño pre-experimental. Para la recolección de los datos se utilizó las fichas de observación. Para luego posteriormente usarlo en la implementación del sistema web.

Se obtuvo como resultado que el número de sucesos de incidentes escalados antes de la aplicación fue de 58.80% registros escalados y después de la aplicación fue de 20.47% lo que arroja como resultado que existe una disminución porcentual del 38.33%.

Palabras claves: *Control automatizado de incidentes, software de código libre PHP; toma de decisiones*

ABSTRACT

Today the computer systems are becoming increasingly complex and companies rely more technology services so a malfunction or interruption of services they can have a significant impact on the achievement of the objectives of those companies.

It is crucial, then, that companies that offer these services to third parties are able to fix those errors or failures in its services and to do so in the shortest possible time. They must be controlled at all times what the issues are and what their products have staff dedicated to them at all times.

The quality that provide troubleshooting time can be a determining to capture or keep their customers made. Hence also the importance of valuing know their customers in how quickly and effectively in solving problems reported.

The study population for this study consisted of 30 groups daily incidents views for two weeks in the area of logistics InkaFarma Company. For this research the sample is intentionally type because it is intentionally chosen study units. The research was applied, experimental and explanatory with a pre-experimental design. observation sheets was used for data collection. Then later use in the implementation of the web system.

It was as a result obtained that the number of events before application of incident scaled 58.80% was scaled records after the application was 20.47% as a result yields which that there is a decrease of 38.33% percentage.

Keywords: *automated control of incidents, PHP open source software; decision making*